

# Bureau de la Médiation: Questions-Réponses



Qu'est-ce qu'un.e médiateur.rice ?

Il s'agit d'une personne de confiance, dotée d'une bonne capacité d'écoute, qui vous soutient et vous guide dans des situations de sauvegarde de l'enfant que SOS Villages d'Enfants n'a pas géré de manière satisfaisante.

Nous disposons de médiateurs.rices à l'échelle nationale, régionale et internationale.



Comment fonctionnent les médiateurs.rices ?

Tous les médiateurs.rices travaillent selon quatre principes clés :

- ▶ **Confidentialité** – ce que vous confiez au médiateur.rice ne sera répété à personne d'autre, à moins que vous ne donniez votre autorisation pour cela, si vous ou une personne que vous connaissez est en danger imminent ou si la loi demande que la situation soit partagée.
- ▶ **Indépendance** – le/la médiateur.rice est libre de son action. Il/elle n'est pas lié.e à SOS Villages d'Enfants. Il/elle ne rend de compte à personne au sein de SOS Villages d'Enfants mais reporte au bureau régional de la médiation.
- ▶ **Impartialité** – le/la médiateur.rice s'engage à traiter tous les individus de la même, sans aucune différence.
- ▶ **Caractère informel** – la prise de contact avec le/la médiateur.rice ne demande pas de procédures particulières. Vous pouvez tenter de la joindre à tout moment et de plusieurs façons.



De quel type de problèmes puis-je parler avec le/la médiateur.rice national.e ?

Lorsque vous ne vous sentez pas en sécurité et que l'équipe en charge de la sauvegarde de l'enfant n'a pas réussi à vous aider pour des questions en lien avec : **des violences émotionnelles, physiques, sexuelles, de la négligence, de l'exploitation, du harcèlement, des intimidations, de la discrimination, des violences entre enfants.**



À quoi m'attendre en m'adressant au médiateur.rice national.e ?

Vous trouverez auprès du médiateur.rice une personne digne de confiance et déterminée à vous écouter. Une personne avec qui vous pourrez décider des étapes suivantes.





**Comment savoir si je dois contacter l'équipe en charge de la sauvegarde ou le/la médiateur.rice national.e ?**

- ▶ 1ère étape: **Contactez d'abord** la personne de référence/l'équipe en charge de la sauvegarde de l'enfant.
- ▶ 2ème étape: Travailler avec la personne de référence/l'équipe en charge de la sauvegarde de l'enfant.
- ▶ 3ème étape: Si par la suite, vous ne vous sentez toujours pas en sécurité et que la situation n'est pas résolue comme vous le souhaitez, contactez le/la médiateur.rice national.e.



**Où se trouve le/la médiateur.rice national.e ?**

Le/la médiateur.rice national.e est basé dans un lieu qui lui permet d'avoir des conversations privées. Ce lieu sera communiqué aux enfants, aux jeunes, au personnel de SOS Villages d'Enfants et aux membres des communautés. Le/la médiateur.rice peut aussi visiter les villages en personne.



**Qui peut contacter le/la médiateur.rice national.e ?**

Les enfants et les jeunes qui font partie ou qui ont fait partie des programmes de SOS Villages d'Enfants. Les adultes et les membres du personnel préoccupés pour un enfant ou un jeune des programmes de SOS Villages d'Enfants peuvent également contacter le/la médiateur.rice national.e.



**Comment puis-je contacter le/la médiateur.rice national.e ?**

- Vous pouvez contacter le/la médiateur.rice national.e :
- Par e-mail;
  - Par téléphone;
  - Par WhatsApp;
  - En personne, lors d'une visite.



**Qui peut m'aider à contacter le/la médiateur.rice national.e ?**

- ▶ Les représentants des Enfants appelés les « Connecteurs ou Ambassadeurs »
- ▶ Les représentants du Personnel (points focaux en matière de sauvegarde de l'enfant) appelés les « Confidents »

